

News Release

2024年3月15日
チューリッヒ保険会社

HDI-Japan が認定する「対応記録/クオリティ格付け」で 事故初動対応部門が3年連続で最高評価の三つ星を獲得

チューリッヒ保険会社(東京都中野区、日本における代表者および最高経営責任者:西浦 正親)は、HDI-Japan(運営会社:シンクサービス株式会社、神奈川県川崎市、代表取締役:山下 辰巳)が実施した2023年「対応記録/クオリティ格付け」において、事故初動対応部門が3年連続で最高評価の三つ星を獲得しました。

HDI-Japan の「対応記録/クオリティ格付け」は、顧客対応の記録を格付け経験豊富な HDI 格付け専門審査員が顧客視点で確認し、HDI 公開格付けとまったく同じ基準でクオリティの5項目のみ評価します。



当社「事故初動部門」への評価

項目名	コメント
クオリティ概要	担当者は顧客の状況をしっかり捉え、丁寧な支援が行われている。顧客に寄り添いながらも必要な情報をしっかりと聞き取ることができている。問合せ内容により気遣う声かけや不安を抱えた顧客に安心感を与えられている。事故受付担当者から初動対応担当者の連携も速やかに行われ、顧客の不安に応えたよいサポートサービスを提供できている。
サービス体制	顧客に対してとても前向きな支援ができている。事故の連絡時は顧客を思いやり、速やかに状況を捉えたサポートサービスを提供している。
コミュニケーション	積極的に顧客と接し、状況を速やかに捉え些細なことでもしっかり受け止めている。
対応スキル	顧客の状況に合わせて担当者は落ち着いて支援を進められている。状況確認や内容説明は的確で信頼を得られている。
プロセス/対応処理手順	顧客に必要な情報は順序立てて伝えられている。事故状況の把握や初動対応への連携など進め方はスムーズである。
困難な対応	顧客に向き合いながら積極的な支援が行えている。保険適応の判断や等級制度など具体的な案内が行えている。

当社はお客さまとのあらゆる接点において、お客さまの期待を超えるカスタマー・エクスペリエンス(顧客体験)を提供するため、サービスの向上に取り組んでいます。今後もお客さまにとってより価値のある魅力的な商品やサービスの提供に努めてまいります。